|  |  |
| --- | --- |
| [организационно-правовая форма, наименование организации, предприятия] | Утверждаю  [должность, подпись, Ф. И. О. руководителя или иного должностного лица, уполномоченного утверждать должностную инструкцию]  [число, месяц, год]  М. П. |

Должностная инструкция  
менеджера по работе с клиентами [наименование организации]

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации, Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного постановлением Министерства труда Российской Федерации от 21.08.1998 г. N 37, и иных нормативно-правовых актов, регулирующих трудовые правоотношения.

# 1. Общие положения

1.1. Менеджер по работе с клиентами относится к категории руководителей и непосредственно подчиняется руководителю [наименование организации].

1.2. Менеджер по работе с клиентами назначается на должность и освобождается от нее приказом [наименование должности].

1.3. На должность менеджера по работе с клиентами принимается лицо, имеющее высшее профессиональное образование (по специальности "Менеджмент") или высшее профессиональное образование и дополнительную подготовку в области теории и практики менеджмента и стаж работы по специальности не менее [значение] лет.

1.4. На время отсутствия менеджера по работе с клиентами его должностные обязанности выполняет [должность].

1.5. Менеджер по работе с клиентами должен знать:

- законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие предпринимательскую и коммерческую деятельность;

- рыночную экономику, предпринимательство и ведение бизнеса;

- конъюнктуру рынка, порядок ценообразования, налогообложения, основы маркетинга;

- теорию менеджмента, макро- и микроэкономики, делового администрирования, биржевого, страхового, банковского и финансового дела;

- теорию и практику работы с персоналом;

- формы и методы ведения рекламных кампаний;

- порядок разработки бизнес-планов и коммерческих условий соглашений, договоров, контрактов;

- основы социологии, психологии и мотивации труда;

- этику делового общения;

- основы технологии производства;

- структуру управления предприятием, учреждением, организацией, перспективы инновационной и инвестиционной деятельности;

- методы оценки деловых качеств работников;

- основы делопроизводства;

- методы обработки информации с использованием современных технических средств, коммуникаций и связи, вычислительной техники;

- передовой отечественный и зарубежный опыт в области менеджмента;

- основы трудового законодательства Российской Федерации;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы охраны труда.

# 2. Должностные обязанности

На менеджера по работе с клиентами возлагаются следующие должностные обязанности:

2.1. Осуществление анализа аудитории потенциальных клиентов, выявление потребностей клиентов, их уровень и направленность.

2.2. Осуществление сбора маркетинговой информации о потребительских предпочтениях клиентов, мотивах совершения покупок, психологическом восприятии продаваемых товаров.

2.3. Ознакомление клиентов с продукцией (товарами, услугами) и ее (их) потребительскими свойствами, ценами, скидками, условиями продажи, порядке проведения расчетов, выдачи и погрузки товаров.

2.4. Разработка методики поиска клиентов, планирование работы с клиентами, составление схем обращения к клиентам.

2.5. Осуществление поиска клиентов всеми доступными способами (путем размещения рекламы, участия в выставках, ярмарках, презентациях, направления предложений по средствам коммуникаций, электронной почте, факсимильными сообщениями и пр.).

2.6. Прогнозирование деловой надежности потенциальных клиентов, их финансовой и материальной обеспеченности.

2.7. Организация и проведение предварительных переговоров с клиентами, заинтересовавшимися предложениями (принявшими оферту), уточнение потребности каждого конкретного клиента и подготовка предложения, адресованного определенному клиенту.

2.8. Встреча с клиентами, убеждение клиентов в выгодности предложения, предложение на обсуждение и согласование проектов договоров, участие в работе над согласованием разногласий, заключение договоров от имени организации.

2.9. Предложение клиентам путей решения не согласованных при переговорах вопросов и вопросов, возникших после совершения юридически значимых действий.

2.10. Поддержание постоянного контакта с существующими клиентами, организация работы с ними по устоявшимся деловым схемам.

2.11. Разработка схем взаимоотношений с наиболее выгодными и перспективными клиентами (предложение особых условий договоров, систем скидок и индивидуального обслуживания, ускоренных сроков и особых условий исполнения договорных обязательств).

2.12. Обеспечение соблюдения интересов клиентов при выполнении условий договоров подразделениями организации.

2.13. Налаживание обратной связи с клиентами (изучение их требований к продукции (товарам, услугам), установление причин неудовлетворенности клиента совместной работой, анализ претензий клиентов и принятие всех мер по их решению и сохранению деловых связей).

2.14. Формирование банка данных о клиентах (клиентской базы), своевременное внесение в нее изменений.

2.15. Изучение и анализ политики конкурентов во взаимоотношениях с клиентами.

2.16. Своевременное и достоверное оформление всей предусмотренной отчетности и иной рабочей документации.

2.17. [Другие должностные обязанности].

# 3. Права

Менеджер по работе с клиентами имеет право:

3.1. На все предусмотренные законодательством Российской Федерации социальные гарантии.

3.2. Самостоятельно определять формы работы с клиентами, способы установления деловых связей.

3.3. Распоряжаться вверенными ему финансовыми средствами на представительские расходы.

3.4. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3.5. Получать необходимую для выполнения функциональных обязанностей информацию о деятельности организации от всех подразделений напрямую или через непосредственного начальника.

3.6. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы организации.

3.7. Знакомиться с проектами приказов руководства, касающимися его деятельности.

3.8. Повышать свою профессиональную квалификацию.

3.9. Сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.

3.10. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.

3.11. Другие права, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации.

# 4. Ответственность

Менеджер по работе с клиентами несет ответственность:

4.1. За неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

4.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения, - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

4.3. За причинение материального ущерба работодателю - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с [наименование, номер и дата документа].

Руководитель структурного подразделения

[инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]

Согласовано:

Начальник юридического отдела

[инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]

С инструкцией ознакомлен:

[инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]